

0702-2018

RESOLUCIÓN PQR -0187-2018

Julio 17 de 2018

"POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UN RECLAMO" CUENTA DE SERVICIO No. 222215

La Subgerente de Comercialización de Servicios de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. en uso de sus facultades legales, el acuerdo 07 del 6 de Noviembre de 2012 aprobado por la Junta Directiva de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., en especial las conferidas por la Ley 142 de 1994 y,

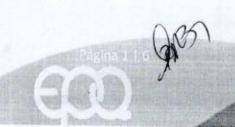
CONSIDERANDO

Que el Contrato de Condiciones Uniformes Para la Prestación de los Servicios Públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en su capítulo II Clausula 15 DERECHOS DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, numeral 9, dispone como uno de los derechos del suscriptor y/o usuario el de:

"...obtener información completa, precisa y oportuna sobre asuntos relacionados con la prestación del servicio", del mismo modo, el numeral 19, consagra el derecho a: "...presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos".

Que la señora LAURA DANIELA ESCOBAR ARIAS, el día 09 de Julio de 2018 radicó ante las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. derecho de petición, del predio ubicado en la carrera 16 No. 2-60, del Municipio de Circasia Quindío, Mediante el cual manifiesta:

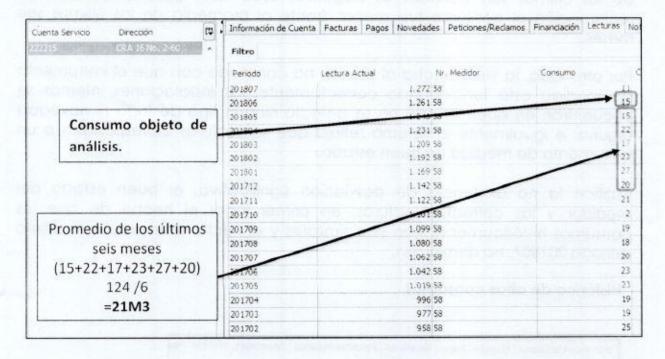
"...total desacuerdo por el cobro, desproporcionado que me están facturando \$70.646 mensual, ya que solo vivimos 2 personas un adulto y un niño..."





Análisis a la base de datos

Ahora bien, teniendo en cuenta que, se trata un Usuario con un consumo promedio inferior a 40M3, procederemos al segundo paso para definir si hay o no desviación significativa, aplicando el 65%, al promedio de consumo de los últimos seis meses, así:



Teniendo ya identificado el promedio de los últimos seis meses que es de 21M3 procedemos a:

Desviación significa

Periodo	Condición de desviación significativa	Promedio últimos 6 meses en m3	Consumo motivo de reclamación en m3	% acum desvi	ulado de ación	Observación
				diferencia	% #/promedio*1 00	
201806	El 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40m3. El 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40m3.	21	15	-6	-29%	No cumple la condición de desviación significativa ya que la desviación no superó el 65% del promedio de consumo.



Complementario a lo anterior, el último periodo refleja una normalización en el consumo, lo que ratifica el buen estado del instrumento de medida y que efectivamente las lecturas obedecen solo a consumo.

Por las pruebas recolectadas tanto en visita en campo como análisis en el sistema se puede concluir con que el consumo en reclamación, correspondió efectivamente a la facturación de un consumo real y por ello no se puede acceder a la petición del Usuario y así lo determinaremos en la parte resolutiva de esta resolución.

Control preventivo

Con el fin de evaluar el comportamiento de los registros del instrumento de medida y los consumos del Usuario del predio ubicado en la carrera 16 No. 2-60, del Municipio de Circasia Quindío, se solicitará a la Subgerencia de Planeación y Mejoramiento Institucional y al proceso de Pérdidas Técnicas de EPQ SA ESP, seguimiento por un periodo de tres (3) meses, donde se exhorte a las personas que habitan el predio a procurar conciencia en el uso eficiente del Agua y monitoreo al instrumento de medida y redes internas del predio.

Por las precedentes consideraciones la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente de Empresas públicas del Quindío, con base en las normas, visitas y los análisis hechos.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Informar a la señora LAURA DANIELA ESCOBAR ARIAS que como resultado de la visita técnica, se detectaron redes internas en buen estado, instrumento de medida funcionando normalmente y ningún tipo de fugas, igualmente la aplicación de la fórmula legal, nos llevó a determinar que no se presentó desviación significativa, con lo que concluimos que el registro objeto de reclamación, obedece solo a consumo, por ello no se accede a las pretensiones.

ARTÍCULO SEGUNDO: Remitir copia de esta resolución a la oficina de Planeación y Mejoramiento Institucional de EPQ S.A. E.S.P., para que a través del grupo de gestión social y comunitaria, se realice campaña de promoción y uso eficiente del agua a los habitantes del predio ubicado en la carrera 16 No. 2-60, del Municipio de Circasia Quindio,.





ARTÍCULO TERCERO: Remitir copia de esta resolución al proceso de Pérdidas Técnicas de EPQ SA ESP, para que efectúe seguimiento por un periodo de tres (3) meses al predio ubicado en la carrera 16 No. 2-60, del Municipio de Circasia Quindío, monitoreando el instrumento de medida y el comportamiento de los consumos del Usuario.

ARTÍCULO CUARTO: Notifíquese esta decisión de conformidad con los artículos 67 y 68 del C.P.A.C.A., e infórmese al peticionario que contra la presente resolución, procede el recurso de reposición ante la Subgerencia de Comercialización de servicios y Atención al Cliente de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de los cuales podrá hacer uso dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la fecha de su notificación, de conformidad con lo previsto en el artículo 154 y el artículo 20 de la Ley 689 de 2001.

Dada en Armenia Quindío, a los Diecisiete (17) días del mes de Julio de Dos Mil Dieciocho (2018).

NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE

BLANCA ROCIO ZULETA GAVIRIA

Subgerente de Comercialización y Atención al Cliente Empresas Públicas del Quindío S.A. (E.S.P)

Elaboró:

Dorangela Ardila M Técnico Oficina PQR

Reviso: Wilfredy Jaramillo Toro.

PQR-0521



El anterior cuadro nos demuestra que no hay desviación significativa, pues la diferencia entre el promedio de los últimos seis (6) periodos y el consumo objeto de reclamación, representa menos del 65%, que es la condición para que se dé la desviación significativa en usuarios con consumos iguales o inferiores a 40M3, por el contrario el incremento con respecto a los promedios de los últimos seis periodos es negativo, ósea que, para el periodo en reclamación el consumo fue menor, frente al promedio de los últimos seis meses.

Por otro lado, la visita hecha al predio, ha concluido con que el instrumento de medida está funcionando correctamente, las instalaciones internas se encuentran en buen estado no se detectó ningún tipo de fuga ni novedad alguna; e igualmente el sistema refleja que las lecturas corresponden a un instrumento de medida en buen estado.

Ratifica la no existencia de desviación significativa, el buen estado del medidor y las correctas lecturas, en primer lugar el hecho de que los consumos históricamente han sido similares y el hecho que para este último periodo 201807, ha disminuido.

Histórico de altos consumos

Información de Cuen	ta Facturas Pagos	Novedades	Peticiones/Reclamos	Financiación	Lecturas No	
Filtro						
Periodo	Lectura Actual	,	vr. Medidor	Consumo	d	
201807		1,272 5	3		11	
201806		1.261 5	8		15	Picos de consumo
201805		1.246 5	3		15	que demuestran
201804		1.231 5	3		22	
201803		1.209 5	8		17	no es la primera
201802		1, 192 5	8		(D)	vez que se
201801		1. 169 5	9		27	presentan
201712	Jivelenski	1, 142 5	3		20	
201711	- Par - 0	1.122 5	3		(21)	COLO COLO
201710	Note and Allen	1.1015	3		2 19	
201709		1.099 5	8		19	
201708		1.030 5	3		18	

Así mismo, el diagrama anterior, prueba que la cuenta de servicio No. 222215 no es la primera vez que presenta un alto registro en el consumo, toda vez que para el periodo de facturación 201711 presentó un consumo de 21M3, para el periodo 201712 un consumo de 20M3 y para el periodo 201801 de 27M3, para el periodo de facturación 201802 presentó un consumo de 23M3, para el periodo 201804 un consumo de 22M3 esto ratifica que el alto registro motivo de reclamación y de acuerdo a la visita realizada que corroboró el buen estado de las redes internas y el instrumento de medida, obedece solo a consumo.



Tel.+57(6) 744177

Carrera 14 No. 22-30 contactenos@esaquin.gov.co



Identificación de la cuenta de servicio

Que verificada la base de datos y sistemas de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. Se constató, que el predio ubicado en la carrera 16 No. 2-60, del Municipio de Circasia Quindío., corresponde a la cuenta de servicio No. 222215, cuyo suscriptor es la señora, MARIA DE JESUS GIRALDO G.

ANÁLISIS DE LA SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN DE EPQ SA ESP.

Normatividad

La Resolución CRA 151 de 2001, definió lo que debe entenderse por desviaciones significativas y los porcentajes que deben tenerse en cuenta para identificarla, así:

"Artículo 1.3.20.6 Desviaciones significativas. Para efectos de lo previsto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

- a) Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m3);
- b) Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m3);

Si el consumo llegara a encontrarse por fuera de estos límites, se entenderá que existe una desviación significativa.

(...).

Hechas estas precisiones en relación con la obligatoriedad de la investigación de la desviación significativa, conviene ahondar en la fuga como posible causa de las desviaciones significativas a la luz de la regulación.

Visita

Se ordenó visita técnica y se llevó a cabo por el funcionario de EPQ Wilson Álvarez donde se identificó: que existe un medidor de marca METREX con lectura 1274 donde habitan dos (2) personas, hay un lavamanos, dos duchas, dos sanitarios, un lavadero, y un lavaplatos, así mismo el funcionario procedió a realizar revisión de la redes internas de la vivienda, no se encontró ningún tipo de fuga, el medidor se encuentra funcionando normalmente, esta visita la suscriben el funcionario de EPQ y el señor Laura Daniela Escobar Arias. Con C.c. No. 1.010.230.112, aprobando lo allí consignado.

